

## NOÇÕES BÁSICAS SOBRE Direitos do Consumidor

*No dia a dia, mesmo sem perceber, são muitas as situações em que somos consumidores: ao utilizar os serviços de energia elétrica, fazer um telefonema, acessar a internet, comprar o pãozinho na padaria, colocar combustível no veículo, andar de transporte coletivo etc.*

*A Lei Federal 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, estabelece quais os direitos dos consumidores. Apresentamos algumas das principais definições e direitos para que você tenha um primeiro contato com essa legislação.*



### DEFINIÇÕES

**Consumidor:** é qualquer pessoa, grupo de pessoas ou empresa que compra, contrata ou utiliza produtos e serviços para uso próprio. Também é considerado consumidor a vítima de um acidente de consumo e todas as pessoas, ainda que indetermináveis, que estejam nas relações de consumo.

**Fornecedor:** é toda pessoa física ou jurídica, empresa pública ou privada que exerce com regularidade atividades de fabricação, construção, importação, comercialização ou de prestação de serviços no mercado de consumo.

**Produto:** é todo bem móvel (alimentos, eletrodomésticos etc.) ou imóvel (casa, terreno, lote etc.), material ou imaterial (programa de computador, por exemplo) disponibilizado no mercado de consumo.

**Serviço:** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, incluindo os serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros.

## PROTEÇÃO À SAÚDE, À SEGURANÇA E À INFORMAÇÃO

Um direito básico estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor é a proteção da vida, da saúde e da segurança. O fornecedor deve garantir que os produtos e serviços que coloca no mercado de consumo sejam seguros.



Outro direito básico é a informação. Produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras, em língua portuguesa, sobre as suas características, quantidade, qualidade, ingredientes, composição, preço, garantia, prazo de validade, fabricante, origem e sobre eventuais riscos decorrentes de sua utilização. Os preços dos produtos devem ser informados por unidade de medida, tais como: quilo, litro, metro etc. A apresentação dos produtos e serviços devem garantir todas as informações necessárias ao consumidor.



### EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

O consumidor tem direito a obter de fornecedores e órgãos de defesa do consumidor as informações e orientações adequadas para que possa adquirir produtos, contratar serviços, compreender contratos. Isso inclui o direito à educação financeira e ambiental.

### OFERTA

Oferta é toda a informação divulgada pelo fornecedor com a finalidade de apresentar o seu produto ou serviço ao consumidor, por exemplo, publicidades veiculadas por TV, rádio, Internet, redes sociais, folhetos ou a simples exposição de um produto numa vitrine, entre outros.



Tudo que for prometido na oferta de produtos e serviços deverá ser cumprido, caso contrário, é direito do consumidor optar entre:

- exigir o cumprimento da oferta;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e ser reembolsado pelo que pagou, devidamente corrigido.

## PUBLICIDADE

Toda publicidade deve ser clara e apresentada de modo que o consumidor perceba imediatamente que se trata de uma mensagem com intenção de influenciar a decisão de consumo. O fornecedor deve manter as informações técnicas e científicas que comprovem que a mensagem é verdadeira. Tudo o que for anunciado deve ser cumprido.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

**Publicidade enganosa** é a que contém informações falsas, ainda que parcialmente, sobre o produto ou serviço, levando o consumidor a se enganar sobre suas características, quantidade, origem, qualidade, preço e propriedades. Também é enganosa a publicidade que deixa de informar dados essenciais do produto ou serviço.



**Publicidade abusiva** é aquela que, por exemplo, seja capaz de incentivar a discriminação, estimular a violência, explorar o medo e a superstição, aproveitar-se da falta de experiência da criança, desrespeitar valores ambientais ou induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

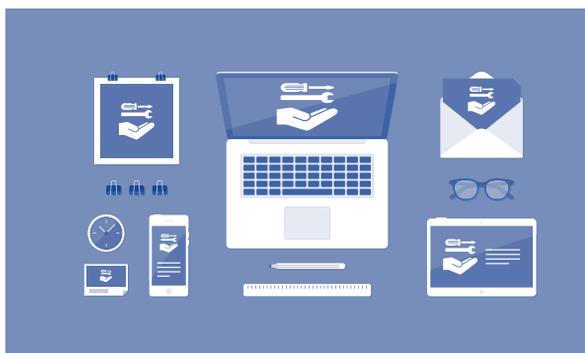
## PROTEÇÃO CONTRATUAL

Contrato é um acordo em que o consumidor e o fornecedor assumem direitos e obrigações entre si.

Os contratos escritos devem ser claros e verdadeiros. É dever do fornecedor entregar o contrato para que o consumidor leia antes de assiná-lo e é importante que, após assiná-lo, o consumidor fique com uma via desse documento.



Qualquer cláusula do contrato que não respeite os direitos do consumidor e prejudique o justo equilíbrio entre direitos e obrigações é nula.



## PROBLEMAS DE FABRICAÇÃO

Caso o produto apresente problema, o fornecedor tem até 30 dias para resolver e entregar o bem em perfeitas condições. Se após esse prazo o problema não for resolvido, o consumidor poderá escolher entre:

- a troca do produto;
- o abatimento no preço;
- o dinheiro de volta, atualizado monetariamente.

Se o problema for de quantidade, o consumidor pode optar entre uma das alternativas:

- abatimento proporcional do preço;
- complementação da quantidade ou medida até atingir aquela informada na oferta do produto;
- troca do produto por outro da mesma espécie;
- devolução dos valores pagos, atualizados monetariamente.

Havendo problemas na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir uma das seguintes opções:

- reexecução do serviço, sem qualquer custo adicional;
- abatimento no preço;
- devolução imediata do valor pago, atualizado monetariamente.

## **GARANTIA**



Todo produto e serviço possui garantia, é a chamada garantia legal. É obrigatória e não precisa de documento, pois está prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A garantia oferecida pelo fornecedor é complementar à legal. Conhecida como garantia contratual, deve ser entregue em termo escrito, no momento da compra.

O termo ou certificado de garantia deve informar o prazo da garantia, as condições e como utilizá-la.

## **PRAZOS PARA RECLAMAR**

Para que o consumidor possa reclamar de qualquer problema com o produto ou serviço é importante que tenha sempre algum documento que comprove a compra, como, por exemplo, nota ou cupom fiscal, sua via do contrato ou comprovante de pagamento.



O prazo para o consumidor reclamar é de:

- 30 dias para produto ou serviço não durável (por exemplo, alimentos, serviços de manicure, transporte público etc.).
- 90 dias para produto ou serviço durável (por exemplo, eletrodomésticos, móveis, serviço de ensino etc.).

Esses prazos serão contados a partir do recebimento do produto ou do término do serviço.

Quando o problema não é aparente ou evidente, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

## RISCO À SAÚDE E À SEGURANÇA

Há casos em que o fornecedor só descobre que o produto ou serviço apresenta defeitos que representam risco à saúde e à segurança das pessoas após tê-lo colocado à venda. Nessas situações, o fornecedor deve divulgar amplamente nos meios de comunicação todas as informações sobre o problema identificado e convocar todos os consumidores para fazer o reparo, ou a substituição, gratuitamente. No caso de serviço, é necessário deixar de prestá-lo. É fundamental que o consumidor atenda a essa chamada.

Esse procedimento é conhecido como Recall.



## COMPRAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL



O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora do estabelecimento comercial – como internet, telefone, redes sociais, entre outros – tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Nesse caso, deve receber todos os valores eventualmente pagos, inclusive as despesas com frete.

O consumidor deve formalizar a desistência e verificar o procedimento para a devolução do produto ao fornecedor.

## PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Na oferta de crédito ou de operações de venda a prazo o fornecedor está proibido de praticar assédio ou pressionar o consumidor, principalmente contra o consumidor mais vulnerável.

Além da obrigação de prestar informações claras e verdadeiras, os fornecedores devem fazer uma adequada avaliação de riscos, de modo a prevenir situações de superendividamento.

O consumidor de boa-fé tem o direito à renegociação de suas dívidas referentes a quaisquer compromissos financeiros ligados à relação de consumo, para que consiga pagá-las sem comprometer o mínimo existencial seu e de sua família.

A renegociação poderá ocorrer por meio de processo administrativo ou judicial.



## COBRANÇA DE DÍVIDA



O Código de Defesa do Consumidor determina que o consumidor inadimplente seja cobrado de forma adequada, sem ser submetido a situações constrangedoras ou a ameaças.

O consumidor cobrado indevidamente tem direito a receber em dobro os valores eventualmente pagos.

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

### Endereços e canais de atendimento



#### site

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



#### aplicativo

disponível para android e iOS



#### YouTube

TV Procon-SP



#### facebook

proconsp



#### instagram

@proconsp



#### twitter

@proconspoficial



#### blog

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



#### ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



#### por carta

caixa postal 152

cep 01031-970



#### atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 229, 2º andar

Mais Shopping

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé



#### outros municípios

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



#### núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do

Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



#### ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)